SMI ASSISTANCE

CONDITIONS PARTICULIERES

Adhésion faite auprès de FIDELIA

CONDITIONS D'INTERVENTION

1. *Validité des garanties*

Les prestations d'assistance du présent contrat s'exercent en France.
Elles cessent de plein droit, en cas de résiliation par l'adhérent de son adhésion au contrat d'assurance santé de SMI, pour tout événement survenu ultérieurement.
Toutefois les interventions engagées avant la résiliation sont menées à leur terme.

2. *Conditions de garanties et faits générateurs des prestations*

Les prestations proposées sont à la disposition de l'adhérent ou des bénéficiaires, et dans les conditions d'application définies.
La prescription des prestations sera adaptée en fonction de la situation de l'adhérent ou du bénéficiaire, sur les conseils des équipes de FIDELIA Assistance.
Les faits générateurs suivants sont pris en charge dans le cadre de ce contrat :

- Hospitalisation imprévue de plus de 24 heures,
- Hospitalisation imprévue de plus de 48 heures,
- Hospitalisation immédiate et imprévue d'un enfant bénéficiaire,
- Hospitalisation imprévue de plus de 48 heures ou d'immobilisation de plus de 5 jours de la nourrice,
- Immobilisation au domicile supérieure à 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- Immobilisation au domicile supérieure à 48 heures d'un enfant bénéficiaire suite à une maladie soudaine ou à un accident,
- Radiothérapie ou chimiothérapie de l'adhérent,
- Décès de l'adhérent ou de son conjoint,
- Maternité et cas particuliers de maternité,
- Dépendance et aide aux aidants.

L'adhérent ou le bénéficiaire peut également bénéficier d'un accompagnement au quotidien :

- Conseils médicaux,
- Accompagnement et soutien psychologiques,
- Accompagnement social,
- Conseils sociaux pour la vie professionnelle.

3. *Numéro de téléphone*

En cas de besoin d'assistance, les bénéficiaires pourront contacter FIDELIA Assistance aux numéros de téléphone suivants :

- Numéro de France : **0810. 811.090**
- Numéro depuis l'étranger : 01.47.11.35.63

La permanence téléphonique sera ouverte aux bénéficiaires du contrat 24 heures/24 et 7 jours/7.
L'accueil des bénéficiaires se fera avec la formule : *« SMI Assistance, bonjour »*.
Lors du 1er appel, le bénéficiaire ou ses proches parents doivent indiquer :

- s'il est adhérent de la Mutuelle SMI : son nom, prénom et date de naissance ;
- s'il est bénéficiaire (conjoint, partenaire pacsé, ou concubin notoire) : nom, prénom et date de naissance de l'adhérent auquel sa demande se rattache ;
- le contrat au titre duquel il fait sa demande ;
- le numéro d'adhérent à la Mutuelle SMI.

4. *Ouverture et organisation des prestations*

En cas d'urgence, il convient de faire appel en premier lieu aux secours publics d'urgence (Samu : 15 ou 112 - Pompiers : 18 - Police secours : 17) ou au médecin traitant. FIDELIA Assistance peut, le cas échéant, et en dernier lieu, orienter vers les secours à contacter. Les prestations proposées par FIDELIA Assistance ne se substituent pas à celles des services publics ou des organismes sociaux. Le bénéficiaire doit obligatoirement prévenir FIDELIA Assistance avant la mise en route de prestations relevant du périmètre de l'assistance. Aucune prestation ne sera remboursée dans le cas contraire.
L'organisation par le bénéficiaire ou ses proches parents de l'une des prestations d'assistance ne peut donner lieu à remboursement que si FIDELIA Assistance a été prévenue de cette procédure et a communiqué son accord par un numéro de dossier. Dans ce cas, les frais sont remboursés au bénéficiaire sur justificatif original et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par FIDELIA Assistance pour organiser le service.

DEFINITIONS

Accident corporel : Altération brutale de la santé du bénéficiaire ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible et violent, et indépendant de la volonté de la victime.
Aidant : L'aidant est la personne physique adhérente au contrat SMI qui vient en aide quotidiennement, à titre non professionnel, en partie ou totalement, à un bénéficiaire dépendant pour les activités de la vie quotidienne.
Aidé : Etat d'une personne qui, par suite d'un accident, d'une maladie physique, mentale ou psychique ou d'une déficience de même nature, a un besoin important et régulier d'assistance d'une tierce personne pour réaliser les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, alimentation, transferts, déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile) et médicalement dans l'impossibilité absolue et définitive de se livrer à une occupation ou à un travail quelconque procurant gain et profit.

Animal de compagnie : Animaux familiers (chiens et chats uniquement, et 2 maximum) vivant habituellement au domicile du bénéficiaire et à sa charge, et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur.
Les animaux domestiques dressés à l'attaque sont exclus.
Autorité médicale : Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où se trouve le bénéficiaire.
Atteinte corporelle grave : Accident ou maladie dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état du bénéficiaire si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.
Bénéficiaire : L'adhérent chef de famille de la SMI et pour autant qu'il bénéficie de sa Garantie Santé, ou son conjoint de droit ou de fait, ou toute personne liée au bénéficiaire par un PACS, leurs enfants célibataires âgés de moins de 25 ans vivant au domicile ainsi que les ascendants fiscalement à charge vivant au domicile de l'adhérent.
Domicile : Lieu de résidence principale et habituelle du bénéficiaire figurant comme domicile sur le contrat d'assurance. Il est situé en France.
Etat de dépendance : Etat d'une personne qui, par suite d'une maladie physique, mentale ou psychique ou d'une déficience de même nature, a un besoin important et régulier d'assistance d'une tierce personne pour réaliser les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, alimentation, transferts, déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile)
Cette personne doit être physiquement à la charge de l'adhérent et déclarée comme telle auprès de l'administration fiscale.
France : France métropolitaine ainsi que les Principautés de Monaco et d'Andorre.
Hospitalisation : Tout séjour d'une durée supérieure à 24 heures dans un hôpital ou une clinique consécutif à une maladie ou à un accident corporel.
Hospitalisation imprévue : Toute hospitalisation consécutive à une maladie soudaine et imprévisible ou à un accident corporel.
Immobilisation au domicile : Incapacité d'accomplir seul au moins 2 actes sur 4 de la vie quotidienne (se laver, s'habiller, s'alimenter, se déplacer), médicalement constatée et attestée à la suite d'une maladie soudaine (non chronique) ou d'un accident corporel.
Maladie : Toute altération de la santé du bénéficiaire constatée par une autorité médicale compétente.
Maladie soudaine : Maladie de découverte « brutale » et récente à l'origine de l'événement qui a généré la demande d'aide (constatée par une autorité médicale).
Maternité : L'état de grossesse, l'accouchement, les suites de couche ainsi que les complications pathologiques de ces événements.
Prise en charge : Pour bénéficier des prestations d'assistance, il est indispensable de contacter, préalablement à toute intervention, FIDELIA Assistance afin d'obtenir un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge des interventions.
Proche parent / Membre de la famille : Ascendants et descendants au premier degré, conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au bénéficiaire par un Pacs, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs du bénéficiaire domiciliés en France. Toute personne physique désignée par le bénéficiaire ou un de ses ayants droit et domiciliée en France.
Sinistre : Tout événement justifiant l'intervention de FIDELIA Assistance.
Titre de transport : Pour les trajets en train dont la durée est inférieure à 5 heures, il sera remis un billet de train 2ème classe.
Pour les trajets en train dont la durée est supérieure à 5 heures, il sera remis un billet d'avion classe touriste.

GARANTIES ASSISTANCE

ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

5. *Conseils médicaux - Information Santé Service*

FIDELIA Assistance fournit au bénéficiaire un service d'informations Santé portant sur les domaines suivants :

- Prévention : vaccinations, prévention bucco-dentaire, allergies, nutrition, dépistage et prévention des cancers, des maladies cardio-vasculaires, des pathologies liées au stress, … ; Pathologies : informations générales sur les maladies ; Techniques nouvelles : soins palliatifs, chirurgie ambulatoire, transplantations et greffes… ; chirurgie réparatrice suite à un cancer du sein ; Examens médicaux : information sur la nature des divers examens et analyse (radiologie, biologie, échographie)… ; Coordonnées utiles : centres de consultation spécialisés, associations de patients, établissements spécialisés (rééducation, thermalisme,….).

La responsabilité de FIDELIA Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.
Aucune ordonnance ne sera délivrée par l'équipe médicale de FIDELIA Assistance. L'évaluation et les conseils communiqués par l'équipe de FIDELIA Assistance ne constituent pas une consultation médicale et ne se substituent pas à une consultation effectuée par un médecin.

6. *Accompagnement psychologique*

FIDELIA Assistance intervient lorsque le bénéficiaire est victime d'un traumatisme psychologique provoqué par une maladie grave, un accident ayant entraîné une atteinte corporelle grave ou le décès d'un proche parent. FIDELIA Assistance met à la disposition de l'un des bénéficiaires une équipe de psychologues destinée à lui apporter un soutien moral, avec 3 entretiens téléphoniques au maximum. Si le bénéficiaire le souhaite, FIDELIA Assistance pourra le mettre en relation avec un psychologue en ville, pour un entretien en face à face. FIDELIA Assistance prend alors en charge le coût de la 1ère consultation à concurrence de 52 €. Les autres frais de consultation restent à la charge du bénéficiaire. Exclusions relatives à l'accompagnement psychologique : pour chacune de ces prestations, la garantie n'intervient pas dans les cas suivants :

- pour un suivi psychologique alors que l'assuré est déjà en traitement auprès d'un psychiatre ou d'un psychologue ;
- dans le cas d'une décompensation psychique grave nécessitant une hospitalisation en milieu spécialisé ;
- pour les consultations et le suivi psychologique en dehors de la France métropolitaine.

7. *Accompagnement social*

En cas de problème de santé ou de décès au sein du foyer familial

Une assistante sociale de FIDELIA Assistance est à la disposition du bénéficiaire.
Celle-ci :

- écoute et recueille les éléments permettant la compréhension de la demande de l'adhérent ;
- évalue les besoins d'aides dans les domaines relatifs à la santé, au handicap, à l'invalidité, à l'aide sociale, à la famille, au budget, au travail … ;
- communique les renseignements appropriés, les procédures, les différents acteurs, l'accès aux différents droits ;
- oriente et/ou prend un contact, en accord avec l'adhérent, avec les organismes adéquats.

Informations juridiques et vie pratique

A la demande du bénéficiaire et sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9 heures à 19 heures, FIDELIA Assistance recherche et communique au bénéficiaire le ou les renseignement(s) nécessaire(s) à la résolution des problèmes de la vie familiale et quotidienne : Renseignements vie pratique, Renseignements juridiques.
(à l'exception des problèmes liés à la vie professionnelle du bénéficiaire). La responsabilité de FIDELIA Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués. Ces renseignements concernent, entre autres, les domaines suivants :

RENSEIGNEMENTS VIE PRATIQUE

Services publics (EDF, GDF, SNCF, la poste, …) ; Habitation – logement – copropriété – locaux professionnels ; Formalités - cartes – permis ; Vacances – loisirs ; Impôts – fiscalité ; Droit de la famille ; Salaires ; Sociétés - commerçants – artisans ; Assurances - allocations – retraites ; Enseignement – formation ; Protection sociale ; Informations voyages

RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES

Locaux d'habitation – locaux professionnels ; Impôts – fiscalité ; Impôts locaux ; Droit de la consommation ; Famille - mariage - divorce – succession ; Justice – défense recours ; Assurance ; Travail ; Protection sociale ; Les retraites ; Services publics

Recherche et mise en relation avec des prestataires agréés « Services à la personne »

FIDELIA Assistance met à disposition un service de renseignements destiné à rechercher et mettre en relation l'adhérent aidant avec des prestataires agréés concernant les activités de "services à la personne » à son domicile.
Les « services à la personne » sont relatifs à l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle et aux tâches ménagères et familiales. Les activités proposées sont les suivantes :

- Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- Livraison de repas ;
- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
- Garde-malade, à l'exclusion des soins ;
- Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ;
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) ;
- Livraison de courses à domicile ;
- Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes ;
- Soins d'esthétique et de coiffure à domicile pour les personnes dépendantes.

8. Conseils sociaux pour la vie professionnelle

Dès l'adhésion, et en fonction de la situation médicale de l'adhérent, celui-ci peut se retrouver dans différentes situation au regard de l'emploi.

En cas d'arrêt de travail

Une assistante sociale de FIDELIA Assistance peut accompagner l'adhérent pendant son arrêt de travail. Elle peut le renseigner sur les prestations en espèces et en nature délivrées par le régime de protection sociale, sur les différentes formes de congés maladie, les délais, les convocations médicales du médecin conseil, sur les différentes catégories d'invalidité, sur ses droits et devoirs,…En parallèle, elle peut accompagner l'adhérent dans ses démarches hors protection sociale, notamment sur les droits ouverts par les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH).

Reconnaissance accident professionnel - maladie professionnelle

Une assistante sociale de FIDELIA Assistance peut accompagner l'adhérent dans ses démarches de reconnaissance d'accident ou de maladie professionnel : déclaration de prise en charge, indemnités journalières, convocation chez le médecin conseil, tableau des maladies professionnelles, taux AT/MP, consolidation, aggravation, rente, recours avocat, recours auprès du tribunal des affaires de la Sécurité Sociale, du tribunal du contentieux de l'incapacité.

Maintien dans l'emploi

Une assistante sociale de FIDELIA Assistance informe et oriente l'adhérent dans sa démarche de maintien dans l'emploi.
Elle conseille et oriente l'adhérent dans la démarche et sa demande relative au travail, à l'emploi et à l'orientation professionnelle du dossier MDPH, étudie les accords de branche ou d'entreprise (mission handicap, …).Elle conseille et oriente vers les structures de maintien dans l'emploi notamment le SAMETH, l'AGEFIPH,….pour une étude ergonomique ou autre du poste de travail, de l'aménagement extérieur, intérieur, …Elle informe sur les rôles de la médecine du travail, du médecin conseil, des services sociaux, sur les processus de retour à l'emploi, les aides possibles aussi bien en termes d'aménagement de poste de travail, de temps partiel, que d'allocation financière.

Réinsertion professionnelle

Si l'adhérent est déclaré inapte à son poste de travail et qu'un licenciement pour inaptitude professionnelle est envisagé, l'assistante sociale peut l'accompagner et le conseiller pendant cette période pour faire valoir ses droits (bilan de compétence, droits d'indemnisations,…). Elle pourra l'accompagner dans ses démarches liées à Pôle Emploi ou Cap Emploi ou la Mission Locale.

Assistance en cas d'hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint

9. *Garde des enfants de moins de 16 ans*

Si l'adhérent ou le conjoint est hospitalisé et qu'il ne peut s'occuper de ses enfants âgés de moins de 16 ans, FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- Soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France métropolitaine pour garder les enfants au domicile du bénéficiaire.
- Soit le transfert aller/retour des enfants chez un proche parent résidant en France métropolitaine.
- Soit la garde des enfants par une aide maternelle à concurrence de 30 heures maximum réparties sur une période de 30 jours ouvrés consécutifs à compter du début de l'hospitalisation. Cette aide maternelle pourra assurer la garde au domicile du bénéficiaire et également les accompagner à l'école 2 fois par jour dans la limite de 5 journées par mois.

10. *Garde des ascendants dépendants*

Si personne ne peut assurer la garde des ascendants dépendants vivant habituellement au foyer du bénéficiaire, et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- Soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France métropolitaine pour garder les ascendants dépendants au domicile du bénéficiaire.
- Soit le transfert aller/retour des ascendants dépendants chez un proche parent résidant en France métropolitaine.
- Soit leur garde par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures maximum réparties sur une période de 30 jours maximum à compter du début de l'hospitalisation.

11. *Mise à disposition d'un service de téléassistance*

Si l'adhérent est âgé de plus de 75 ans, FIDELIA Assistance met gracieusement à sa disposition pendant sa convalescence un appareil de Téléassistance pendant une durée de 3 mois. Au-delà de cette période, l'adhérent aura la possibilité, s'il le souhaite, de prolonger cette mise à disposition dans le cadre d'un abonnement à tarif préférentiel.
Prestations liées à la mise en place du centre de réception d'appels :

- gestion de la « fiche de suivi » de l'assuré,
- écoute 24 heures sur 24 par les équipes d'assistance,
- présence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée dans notre centre d'appel,
- dialogue, si nécessaire, avec notre équipe médicale,
- mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (sans prise en charge).

La demande devra être formulée dans les 15 jours qui suivent le retour au domicile.
La prestation s'exerce dans la limite d'un prêt par an et par bénéficiaire.

Assistance en cas d'hospitalisation imprévue de plus de 48 heures de l'adhérent ou de son conjoint

12. *Présence d'un proche*

Si aucun des proches du bénéficiaire ne réside à moins de 50 Km du lieu d'immobilisation, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la présence d'un proche parent, à son chevet, résidant en France métropolitaine.FIDELIA Assistance met à sa disposition un titre de transport aller et retour. FIDELIA ASSISTANCE rembourse également les frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant 2 nuits à concurrence 50 € par nuit. Les frais de nourriture et annexes ne sont pas pris en charge.

13. *Aide ménagère*

Lorsque le bénéficiaire aura été hospitalisé, il pourra bénéficier des services d'une aide ménagère, dans les conditions ci-après :

- Soit pendant son hospitalisation pour aider les autres bénéficiaires à faire face, en son absence, aux obligations domestiques qu'ils n'ont pas coutume d'assumer.
- Soit à son retour au domicile, pour le soulager d'une partie des tâches ménagères qui lui incombent habituellement et que sa convalescence ne lui permet pas d'assumer.

L'aide ménagère pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses de proximité ou encore préparer les repas. Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de cette garantie seront déterminés en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du bénéficiaire par le service de FIDELIA Assistance.
Elle ne pourra dépasser 30 heures maximum réparties sur une période de 30 jours maximum à compter du début de l'hospitalisation ou dès son retour au domicile.

14. *Garde et transfert des animaux domestiques*

Si le bénéficiaire n'a personne à qui confier ses animaux de compagnie, FIDELIA Assistance organise et prend en charge, dans un rayon de 50 km de son domicile :

- Soit la garde des animaux de compagnie dans un établissement spécialisé, sous réserve que ceux-ci aient reçu les vaccinations obligatoires.
- Soit le transfert des animaux au domicile d'un proche.

La prise en charge ne pourra pas excéder une période de 30 jours à compter du début de l'hospitalisation.

Assistance en cas d'immobilisation au domicile supérieure à 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint

15. *Garde des enfants ou des petits enfants de moins de 16 ans*

Si l'adhérent ou le conjoint est immobilisé au domicile et qu'il ne peut s'occuper de ses enfants âgés de moins de 16 ans, FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- Soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France métropolitaine pour garder les enfants au domicile du bénéficiaire.
- Soit le transfert aller/retour des enfants chez un proche parent résidant en France métropolitaine.

- Soit la garde des enfants par une aide maternelle à concurrence de 30 heures maximum sur une période de 30 jours ouvrés consécutifs à compter du début de l'immobilisation. Cette aide maternelle pourra assurer la garde au domicile du bénéficiaire et également les accompagner à l'école 2 fois par jour dans la limite de 5 journées par mois.

16. Garde des ascendants dépendants

Si personne ne peut assurer la garde des ascendants dépendants vivant habituellement au foyer du bénéficiaire, et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- Soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France métropolitaine pour garder les ascendants dépendants au domicile du bénéficiaire.
- Soit le transfert aller/retour des ascendants dépendants chez un proche parent résidant en France métropolitaine.
- Soit leur garde par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures maximum réparties sur 30 jours maximum à compter du début de l'immobilisation.

17. Présence d'un proche au chevet

Si aucun des proches du bénéficiaire ne réside à moins de 50 Km du lieu d'immobilisation, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la présence d'un proche parent, à son chevet, résidant en France métropolitaine. FIDELIA Assistance met à sa disposition un titre de transport aller et retour. FIDELIA Assistance rembourse également les frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant 2 nuits à concurrence 50 € par nuit. Les frais de nourriture et annexes ne sont pas pris en charge.

18. Aide ménagère

Si l'adhérent ou le conjoint est immobilisé au domicile, il pourra bénéficier des services d'une aide ménagère. L'aide ménagère pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses de proximité ou encore préparer les repas.
Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de cette garantie seront déterminés en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du bénéficiaire par le service de FIDELIA Assistance. Elle ne pourra dépasser 30 heures maximum réparties sur une période de 30 jours maximum à compter du début de l'immobilisation.

19. Garde et transfert des animaux domestiques

Si le bénéficiaire n'a personne à qui confier ses animaux de compagnie, FIDELIA Assistance organise et prend en charge, dans un rayon de 50 km de son domicile :

- Soit la garde des animaux de compagnie dans un établissement spécialisé, sous réserve que ceux-ci aient reçu les vaccinations obligatoires.
- Soit le transfert des animaux au domicile d'un proche.

La prise en charge ne pourra pas excéder une période de 30 jours à compter du début de l'immobilisation.

20. Livraison de médicaments

Sur appel du bénéficiaire, FIDELIA Assistance organise l'acheminement de médicaments au domicile du bénéficiaire, y compris la nuit, les samedis, les dimanches et jours fériés, si celui-ci est dans l'incapacité physique de se déplacer, conséquence directe de l'affection en cause, le tout médicalement constaté et attesté, et s'il s'agit de médicaments indispensables au traitement immédiat du bénéficiaire selon la prescription médicale.
Cette garantie s'applique si le bénéficiaire ne peut faire intervenir aucun membre de son entourage. FIDELIA Assistance n'est pas tenue à l'exécution de ces obligations dans le cas où dans un rayon maximum de 50 Km autour du domicile du bénéficiaire, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles. Le coût du ou des médicaments et le surcoût dû au jour et à l'heure de l'intervention sont pris en charge financièrement par le bénéficiaire.

Assistance en cas de radiothérapie ou chimiothérapie de l'adhérent en milieu hospitalier

21. Aide ménagère

FIDELIA Assistance recherche et prend en charge les services d'une aide ménagère à concurrence de 30 heures au maximum réparties sur la durée du traitement par fraction de 2 heures consécutives. L'aide à domicile aura en charge l'accomplissement des tâches ménagères. Cette prestation est accordée une fois par traitement de la maladie.
Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de cette garantie seront déterminés en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du bénéficiaire par le service de FIDELIA Assistance.

Assistance en cas d'immobilisation au domicile d'un enfant bénéficiaire

22. Garde des enfants de moins de 16 ans

<u>En cas d'immobilisation de l'enfant au domicile de plus de 48 heures</u>

Si le médecin traitant estime que l'état de santé de l'enfant immobilisé au domicile nécessite la présence d'une personne à son chevet, et que, ni l'Adhérent, ni son conjoint ou concubin ne sont en mesure de s'occuper de l'enfant, FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- Soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France métropolitaine pour garder les enfants au domicile du bénéficiaire,
- Soit la garde des enfants par une aide maternelle à concurrence de 30 heures maximum sur une période de 30 jours ouvrés consécutifs, à compter du début de l'immobilisation. Cette aide maternelle pourra assurer la garde au domicile du bénéficiaire et également les accompagner à l'école 2 fois par jour dans la limite de 5 journées par mois.

Cette garantie ne s'applique qu'une fois les droits à congés épuisés des parents salariés.
FIDELIA Assistance intervient à la demande des parents et ne peut être tenue pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou la garde des enfants confiés.

23. Ecole à domicile

Si, à la suite d'un accident corporel ou en raison d'une maladie soudaine et imprévisible, un enfant est immobilisé au domicile pour une durée de plus de 2 semaines, FIDELIA Assistance organise et prend en charge son soutien pédagogique jusqu'à la reprise des cours pendant l'année scolaire en cours. Cette garantie s'applique après 2 semaines d'absence scolaire. Il s'agit de cours particuliers donnés au domicile de l'enfant, jusqu'à 3 heures par jour ouvré (du lundi au vendredi hors vacances scolaires et jours fériés).

Cette aide pédagogique s'adresse exclusivement aux enfants scolarisés en France du cours préparatoire à la classe de terminale. Elle est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs dans un rayon de 25 km du domicile du bénéficiaire.

Assistance en cas d'hospitalisation immédiate d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans

24. *Présence d'un proche*

Si aucun des proches du bénéficiaire ne réside à moins de 50 Km du lieu d'hospitalisation, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la présence d'un proche parent, à son chevet, résidant en France métropolitaine.
FIDELIA Assistance met à sa disposition un titre de transport aller et retour.
FIDELIA Assistance rembourse également les frais d'hôtel (petit déjeuner compris) pendant 2 nuits à concurrence 50 € par nuit.
Les frais de nourriture et annexes ne sont pas pris en charge.

25. *Prise en charge des autres enfants*

En cas d'hospitalisation immédiate d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans et son état nécessite la présence d'une personne à son chevet, et que, ni l'adhérent, ni son conjoint ou concubin ne sont en mesure de s'occuper des autres enfants vivant au domicile. FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- Soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France métropolitaine désigné par le bénéficiaire pour s'occuper des autres enfants.
- Soit le transfert aller/retour en France métropolitaine des autres enfants de moins de 16 ans chez un proche parent résidant en France métropolitaine.

Dans l'hypothèse où aucune de ces solutions ne saurait convenir, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la garde des autres enfants, au domicile du bénéficiaire, par un intervenant qualifié, dans la limite de 30 heures maximum réparties sur une période de 30 jours ouvrés consécutifs, à compter du début de l'hospitalisation.
Cette aide maternelle pourra également accompagner les enfants bénéficiaires à l'école 2 fois par jour dans la limite de 5 journées par mois. Cette garantie ne s'applique qu'une fois les droits à congés épuisés des parents salariés. FIDELIA Assistance intervient à la demande des parents et ne peut être tenue pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou la garde des enfants confiés.

Assistance en cas de décès
de l'adhérent ou de son conjoint

26. *Accompagnement social*

Une assistante sociale référente pourra accompagner le conjoint bénéficiaire ou ses ayants droits, à sa demande, dans les démarches relatives au décès. Elle pourra lui indiquer les démarches à effectuer auprès des organismes : celles dans les 24 heures, 1 semaine, 2 semaines, 1 mois et 6 mois. Elle l'informera de ses droits sociaux, les aides financières lui fournira tous documents utiles (lettres types,…) et l'accompagnera en prenant contact avec les organismes si nécessaire.

- Démarches liées aux obsèques : informations sur les obsèques civiles ou religieuses, crémation, prélèvements d'organes, don du corps.
- Organisation des obsèques : soins de conservation, chambre funéraire, transport, cimetières, concessions, services pompes funèbres, inhumation, coûts, conseils sur les devis,…
- Héritage et succession : ordres et degrés, option successorale, testament, pensions et allocations,…
- Information juridique et fiscale.

Si un accompagnement en face à face est nécessaire pour aider le bénéficiaire conjoint, l'assistante sociale de FIDELIA Assistance se mettra en relation avec ses collègues de secteur pour une visite à domicile ou un entretien individuel.

27. *Prise en charge des enfants ou des petits enfants de moins de 16 ans*

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint, si personne ne peut s'occuper des enfants de moins de 16 ans, FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- Soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France métropolitaine pour garder les enfants au domicile du bénéficiaire,
- Soit le transfert aller/retour des enfants chez un proche parent résidant en France métropolitaine,
- Soit la garde des enfants par une aide maternelle à concurrence de 30 heures maximum sur une période de 30 jours ouvrés consécutifs à compter de la date de l'événement. Cette aide maternelle pourra assurer la garde au domicile du bénéficiaire et également les accompagner à l'école 2 fois par jour dans la limite de 5 journées par mois.

FIDELIA Assistance intervient à la demande des parents et ne peut être tenue pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou la garde des enfants confiés.

28. *Garde des ascendants dépendants*

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint, si personne ne peut assurer la garde des ascendants dépendants vivant habituellement au foyer du bénéficiaire, et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, FIDELIA Assistance organise et prend en charge :

- Soit le transfert aller/retour d'un proche parent résidant en France métropolitaine pour garder les ascendants dépendants au domicile du bénéficiaire.
- Soit le transfert aller/retour des ascendants dépendants chez un proche parent résidant en France métropolitaine.
- Soit leur garde par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures réparties sur 30 jours maximum à compter de la date de l'événement.

29. *Aide ménagère*

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint, FIDELIA Assistance pourra rechercher et prendre en charge les services d'une aide ménagère. L'aide ménagère pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses de proximité ou encore préparer les repas. Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de cette garantie seront déterminés en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du bénéficiaire par le service de FIDELIA Assistance. Elle ne pourra dépasser 30 heures maximum réparties dans les 30 jours à compter de la date de l'événement.

30. *Avance des frais d'obsèques*

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint, FIDELIA Assistance se charge de faire une avance sur place, à concurrence de 3000 € TTC, contre remise d'un chèque ou, à défaut, et après étude au cas par cas, contre reconnaissance de dette, pour les premiers frais de nécessité. FIDELIA Assistance sera remboursée des frais engagés dans un délai de 30 jours, à charge pour elle de récupérer le montant de l'avance auprès des ayants droit du bénéficiaire.

Assistance en cas de maternité

31. *Accompagnement social*

Une assistante sociale peut délivrer des renseignements spécialisés dans tous les domaines de la maternité aux futurs parents (avant, pendant, après) :

- Informations générales : grossesse, habitation, congés parentaux, établissements maternels,…
- Informations administratives et sociales : prestations familiales, allocations familiales, incidence fiscale,…
- Informations sur les modes de garde : assistante maternelle, garde à domicile,…
- Informations juridiques : filiation, autorité parentale, droit de la nationalité, allocation et obligations alimentaires.

Dans tous les cas, les renseignements fournis sont d'ordre documentaire et la responsabilité de FIDELIA Assistance ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une interprétation inexacte des informations transmises sur les thèmes abordés.
Les coûts liés, hors recherche et organisation, à cette prestation sont à la charge du bénéficiaire.

32. *Mise à la disposition d'une Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale (TISF)*

En cas de 1ère maternité, FIDELIA Assistance organise et prend en charge la visite d'une Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale au domicile de la jeune maman à concurrence de 3 heures au cours des 5 jours ouvrés suivant la sortie de la maternité, pour l'aider à s'organiser et lui rappeler les principes essentiels relatifs aux soins et à la santé de son bébé.

33. *Aide ménagère*

En cas de naissances multiples ou en cas de séjour en maternité de plus de 8 jours, une aide ménagère est proposée, dans les conditions ci-après :

- Soit pendant son hospitalisation pour aider les autres bénéficiaires à faire face, en son absence, aux obligations domestiques qu'ils n'ont pas coutume d'assumer.

- Soit à son retour au domicile, pour le soulager d'une partie des tâches ménagères qui lui incombent habituellement et que sa convalescence ne lui permet pas d'assumer.

L'aide ménagère pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses de proximité ou encore préparer les repas. Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de cette garantie seront déterminés en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du bénéficiaire par le service de FIDELIA Assistance.
Elle ne pourra dépasser 10 heures maximum sur deux semaines consécutives à compter du début de l'hospitalisation ou dès son retour au domicile.

34. *Accompagnement « Baby Blues »*

Si la bénéficiaire est confrontée à une situation telle que le « baby blues » à la suite de son accouchement, FIDELIA Assistance met à sa disposition, une équipe de psychologues cliniciens destinés à lui apporter, écoute, soutien et réconfort, avec 3 entretiens téléphoniques au maximum.
De même, FIDELIA Assistance pourra mettre en relation la jeune maman avec des Associations spécialisées.
La première consultation est prise en charge par FIDELIA Assistance.

Perte d'autonomie ou état de dépendance

35. *En cas de perte d'autonomie*

Une assistante sociale référente peut accompagner le bénéficiaire ou un proche ou son représentant légal dans ses démarches sociales.
Après une évaluation médico-sociale, celle-ci pourra communiquer au bénéficiaire des renseignements sur :

- les aides légales, extra légales en nature et en espèces pour les personnes handicapées ou âgées : plan d'action personnalisé des régimes retraites, actions sociales des régimes de protection sociale, APA, PCH, majoration pour tierce personne, services de soins, … (Conditions d'admission, montant de la prestation, procédures d'attribution, mesures d'accompagnement) ;
- les services d'aide à la personne pour le maintien à domicile : structures publiques, entreprises privées, associations, services médicaux, paramédicaux,…… ;
- les services à domicile : accompagnement véhiculé, coiffeur, pédicure, portage de repas à domicile,… ;
- les services d'accompagnement et de soutien dans les démarches : services sociaux, CLIC, CODERPA, CCAS ;
- les aides et fournitures techniques facilitant le maintien à domicile de la personne avec des coordonnées de fournisseurs et les aides financière possibles ;
- les droits et les prestations disponibles au titre d'un état de dépendance ou de handicap (carte invalidité, …) ;
- les associations de santé, de familles, de patients,… ;
- la prise en charge des soins médicaux, pharmaceutiques, la reconnaissance d'une ALD ;
- l'obligation alimentaire des enfants, des petits enfants ;
- la fiscalité, l'exonération de charges, les déductions fiscales ;
- la protection des majeurs et le mandat de protection future.

36. *En cas de reconnaissance d'un état de dépendance*

Une assistante sociale réalise par téléphone une évaluation globale et multi référentielle de la situation de l'adhérent. Ainsi elle accompagnera et co-élaborera un plan d'actions avec l'adhérent en coordonnant les différentes démarches, en tenant compte de ses ressources, de l'environnement et des moyens existants :

- Aide à monter le dossier qui devra être déposé dans des organismes tels que le conseil général, la sécurité sociale, la MDPH ;
- Conseil et renseignement sur les possibilités et la manière d'obtenir des aides publiques ou privées ;

- Réalisation d'un « plan d'aide » prenant en compte selon la pathologie, les moyens financiers…
  Ce plan définit le rôle de chacun des intervenants possibles tels que :
  - Infirmier,
  - Kinésithérapeute,
  - Auxiliaire de vie.
- Conseil en organisation de la vie quotidienne avec la mise en place d'un emploi du temps permettant de prendre en compte les besoins en soins, en hygiène, en repos… de l'assuré en proposant une journée type ;
- Conseil en organisation du lieu de vie en faisant intervenir des spécialistes comme les ergothérapeutes ou des architectes.

Si le bénéficiaire le souhaite, elle pourra prendre contact avec les différents organismes et acteurs sociaux concernés.
En fonction de son état de dépendance et de la situation médicale du bénéficiaire et à sa demande, l'assistante sociale peut lui communiquer des coordonnées d'établissements spécialisés : hôpitaux de jour, accueil de jour, consultations mémoires, maisons de repos ou de rééducation, cures thermales, cliniques spécialisées, …
Si le maintien à domicile n'est plus envisageable, l'assistante sociale de FIDELIA Assistance peut accompagner et guider le bénéficiaire ou un proche vers les établissements spécialisés : maison de retraite publique, privée, hébergement temporaire, USLD, ….
Dès reconnaissance de l'état de dépendance, attestée par la MDPH, par le Conseil général ou par le régime de protection sociale (recours à une tierce personne), FIDELIA Assistance organise et prend en charge la réalisation d'un bilan aménagement de l'habitat.

Assistance Aide aux Aidants

37. Aide à la constitution de dossier

FIDELIA Assistance communique à l'aidant » toutes les informations sur les droits et les démarches consécutifs à l'entrée en dépendance de l'aidé, les différentes pistes en termes de soutien et de formation, les associations d'aidants, les sites spécialisés…
De même, FIDELIA Assistance, le cas échéant et sur demande, met en contact le l'aidant avec les organismes concernés.
Les coûts engagés (hors recherche et mise en relation) sont à la charge de l'aidant.

38. Solutions en cas de répit de l'aidant

Si l'aidé peut être maintenu au domicile

a) Recherche et mise en relation avec des prestataires agréés « Services à la personne » :

FIDELIA Assistance met à disposition un service de renseignements destiné à rechercher et mettre en relation l'aidant avec des prestataires agréés concernant les activités de "services à la personne » à son domicile.
Les « services à la personne » sont relatifs à l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle et aux tâches ménagères et familiales. Les activités proposées sont les suivantes :

- Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- Livraison de repas ;
- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
- Garde-malade, à l'exclusion des soins ;
- Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ;
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante) ;
- Livraison de courses à domicile ;
- Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes ;
- Soins d'esthétique et de coiffure à domicile pour les personnes dépendantes ;
- Téléassistance.

MODE D'EMPLOI DES PRESTATIONS
L'aidant peut appeler, de 09h00 à 19h00, du lundi au vendredi la plate-forme téléphonique au 0810. 811.090.L'équipe de FIDELIA Assistance répond aux questions de l'aidant puis analyse ses besoins afin de lui proposer un choix de prestataire. Le conseiller lui précise pour chaque prestation, son coût horaire moyen.S'il est intéressé par une commande de prestation, il est mis en relation avec le prestataire retenu (ou en cas d'indisponibilité, vous êtes contacté(e) dans la demi-journée par ce prestataire).S'agissant d'une prise de commande par téléphone, il dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités (art. L 121-20 du Code de la consommation) ; toutefois, ce droit de rétractation ne pourra être exercé dans le cas où l'exécution de la prestation de service a déjà commencé, avec son accord, avant la fin du délai évoqué ci-dessus.

Des prestataires de qualité
Les prestataires avec lesquels FIDELIA Assistance le met en relation sont sélectionnés sur la base d'un cahier des charges incluant notamment des exigences de qualité dans leur domaine de compétence.
Seuls sont "agréés" par les soins de FIDELIA Assistance les prestataires qui ont répondu à ses exigences et FIDELIA Assistance procède à un contrôle continu de son réseau de prestataires. S'il s'avère que l'aidant est mécontent du service rendu par le prestataire, FIDELIA Assistance l'invite à reprendre contact avec la plate-forme téléphonique pour exprimer ce mécontentement. FIDELIA Assistance s'engage à effectuer un changement de prestataire si la prestation est en cours de réalisation.

FIDELIA Assistance ne peut pas être tenu pour responsable de la qualité des travaux effectués par le prestataire contacté par l'Aidant. Cette mise en relation ne donne lieu à la perception d'aucun frais et l'Aidant a le droit à la commande d'un nombre illimité de prestations. Cependant le coût de la prestation commandée est à la charge de l'aidant.

b) Informations sur les CESU :
FIDELIA Assistance met à la disposition de l'aidant, du lundi au vendredi, de 09h00 à 19h00 (sauf les jours fériés), un service de renseignements dans les domaines suivants :

- L'utilisation des CESU (Chèques Emploi Service Universels),
- une orientation pour toute question de nature administrative, sociale ou fiscale autour du CESU.

c) Aide à la recherche d'établissements de jour :
Du lundi au vendredi de 9h00 à 19 h00 (sauf les jours fériés), FIDELIA Assistance recherche et communique les coordonnées des centres d'accueils de jour ou hôpitaux de jour qui peuvent être susceptibles d'accueillir temporairement l'aidé, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué l'accueillera.

Si l'aidé doit être placé en institution

a) Recherche d'établissements d'hébergement :
Du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 (sauf les jours fériés), FIDELIA Assistance évalue la situation de l'aidé et indique à l'aidant les coordonnées d'établissements spécialisés qui peuvent être susceptibles d'accueillir à titre permanent ou temporaire, en fonction de son état de dépendance ou handicap. La recherche tient compte des critères suivants : localisation et caractéristiques des établissements (EHPAD, résidences services, maisons de retraite…) correspondant au budget souhaité et besoins médicaux de l'aidé ainsi que les démarches à effectuer en cas d'admission. **FIDELIA Assistance ne s'engage aucunement sur l'aboutissement des demandes auprès des organismes conseillés.**

Protection Juridique

FIDELIA Assistance réalisera la réception des appels, du lundi au vendredi du 9h00 à 19h00 dans le cadre du contrat Protection Juridique établi avec Assistance Protection Juridique (APJ).
La présente garantie est régie par le code des assurances.

I- Lexique

Acte médical : consultation, traitement, intervention chirurgicale, soin y compris prestation de nature hôtelière, délivrance de prescription ou vente de médicaments, dispensé(e) ou effectué(e) :

- par un professionnel de santé libéral ou salarié, dont le diplôme est régulièrement enregistré auprès de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, ou exerçant son activité dans le cadre du Service de Santé des Armées françaises : médecin, pharmacien, chirurgien-dentiste, sage-femme, infirmier, infirmier du secteur psychiatrique, masseur-kinésithérapeute, orthoptiste, orthophoniste, audioprothésiste, pédicure-podologue, opticien-lunetier, ergothérapeute, manipulateur d'électroradiologie médicale, psychomotricien,
- par un établissement de santé (hôpital, clinique, centre de rééducation fonctionnelle, centre de cure, maison de retraite médicalisée,….),

Et analyse médicale effectuée par un laboratoire d'analyses de biologie médicale.
Assistance Protection Juridique (APJ) : l'Assureur dont le siège social est situé « le Neptune » 1 rue Galilée 93195 NOISY LE GRAND CEDEX
Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 334 656 386 – APE 6512Z

Bénéficiaire : l'adhérent chef de famille de la SMI et pour autant qu'il bénéficie de sa Garantie Santé, son conjoint de droit ou de fait, ou toute personne liée au bénéficiaire par un PACS, leurs enfants célibataires âgés de moins de 25 ans vivant au domicile et fiscalement à charge ainsi que les ascendants vivant au domicile de l'adhérent.
Conflits d'intérêts : lorsque l'Assureur doit simultanément défendre les intérêts du bénéficiaire et ceux du (des) tiers.
Déchéance : perte du droit à la garantie.
Dépens : frais de justice entraînés par le procès, ne comprenant pas les honoraires d'avocat.
Frais irrépétibles : sommes exposées par une partie dans une instance judiciaire, non comprises dans les dépens et compensées par une indemnité au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile ou de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L 761-1 du Code de Justice Administrative.
France : France métropolitaine, Principauté de Monaco, Andorre.
Juridiquement insoutenable : caractère non défendable de la position ou du litige du bénéficiaire au regard de la loi et de la jurisprudence en vigueur.
Litige : situation conflictuelle causée par un événement préjudiciable ou un acte répréhensible opposant le bénéficiaire à un (des) tiers et le conduisant à faire valoir un droit contesté, à résister à une prétention ou à le défendre devant toute juridiction.
Produit de santé : produits utilisés dans le cadre d'activité de diagnostic, de prévention ou de soins (exemples : médicaments, prothèses, produits sanguins,…).
Seuil d'intervention : enjeu financier du litige en principal en dessous duquel l'Assureur n'intervient pas et dont le montant est fixé à 200 €.
Tiers : personne physique ou morale non assurée par le présent contrat et qui est opposée au bénéficiaire.

II- Protection juridique dès la souscription

1) Domaine d'intervention

APJ met à disposition du bénéficiaire les moyens juridiques et financiers qui lui sont nécessaires pour le renseigner, l'assister et le défendre, afin de faire valoir ses droits et les faire exécuter, en cas de litiges énumérés ci-après, se rapportant ou découlant de sa situation. APJ intervient quand un litige survient dans les domaines suivants : litige se rapportant ou découlant d'un acte médical et/ou d'un produit de santé, et opposant le bénéficiaire à un professionnel de santé, à un établissement de santé, un laboratoire d'analyses de biologie médicale, ou à une entreprise de transport sanitaire agréée, à un producteur, exploitant ou distributeur de produits de santé.

2) Service d'information juridique

A titre informatif et préventif ou en cas de litige, APJ met à disposition du bénéficiaire son service d'information. Ses juristes répondent par téléphone aux questions d'ordre juridique à caractère documentaire que le bénéficiaire se pose, du lundi au vendredi, de 9h00 à 19h00.

3) Service de protection juridique

a) Déclaration du litige

Le bénéficiaire doit adresser sa déclaration par écrit à APJ (« le Neptune » 1 rue Galilée 93195 NOISY LE GRAND CEDEX) dès qu'il a connaissance du litige ou du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, conformément à l'article L 113-2 du Code des assurances, en communiquant immédiatement et ultérieurement, à la demande d'APJ, toutes pièces, informations, justificatifs ou éléments de preuve nécessaires à la vérification des garanties, à la localisation du tiers, à l'instruction du dossier et à la recherche de sa solution. Cette déclaration devra parvenir à APJ avant tout engagement d'action judiciaire et avant toute saisine d'un mandataire (avocat, huissier, expert,…), **sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées. Dans le cas contraire, APJ serait fondée à ne pas prendre en charge les frais et honoraires engagés sans son accord préalable.**

En cas de déclaration inexacte ou de mauvaise foi sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tout élément pouvant servir à sa solution, le bénéficiaire encoure une déchéance de garantie si cela occasionne un préjudice pour APJ.

b) Gestion amiable du dossier

Après son instruction, APJ renseignera le bénéficiaire sur ses droits et mettra en œuvre, avec son accord, toutes interventions ou démarches tendant à permettre une issue amiable.

Concernant spécifiquement les litiges relatifs à la santé du bénéficiaire, APJ fera appel à son médecin conseil, dont la démarche sera d'optimiser le recours amiable et de contribuer à la mise en œuvre du recours, y compris dans le cadre des échanges avec un médecin expert.

Les frais que le bénéficiaire pourrait engager sans l'accord préalable d'APJ resteront à sa charge. Conformément aux dispositions de l'article L.127-2-3 du Code des assurances, si le bénéficiaire est informé que le tiers est assisté d'un avocat ou si APJ en est elle-même informée, il devra également être assisté par un avocat. Le bénéficiaire a le libre choix de son avocat. Si APJ ne parvient pas à une issue amiable, elle guidera le bénéficiaire vers la procédure judiciaire qui pourra être engagée.

c) Accompagnement en cas de procédure

Si le litige entre en phase judiciaire, APJ proposera au bénéficiaire de **choisir librement un avocat** chargé de défendre ses intérêts. Par ailleurs, APJ pourra à sa demande écrite mettre le bénéficiaire en relation avec un avocat territorialement compétent.

Conseillé par son avocat, le bénéficiaire aura la direction du procès, c'est-à-dire la maîtrise des directives ou des mesures pouvant s'avérer nécessaires durant la procédure, avec l'assistance d'APJ s'il le souhaite. Dans tous les cas, il sera nécessaire d'obtenir l'accord préalable d'APJ sur la prise en charge des frais ou honoraires liés aux actions ou voies de recours que le bénéficiaire entendra exercer afin de lui permettre au travers la communication de toutes pièces utiles d'en examiner le bien fondé et l'opportunité. Il en sera de même pour l'acceptation d'une transaction. A défaut d'un tel accord préalable, APJ ne prendra pas en charge ces frais et honoraires.

d) Indemnisation et subrogation

APJ prendra en charge et règlera ou remboursera les honoraires et frais des mandataires, à concurrence des montants indiqués dans le tableau ci-après concernant l'avocat intervenant pour le compte du bénéficiaire, et tous autres frais nécessaires à la solution du litige.

Il appartiendra au bénéficiaire de son côté de verser toutes sommes, provisions ou cautions qui seraient éventuellement requises pour faire face à des charges non garanties.

S'il est nécessaire de faire appel à un médecin expert, afin de compléter le dossier du bénéficiaire ou de l'assister dans le cadre d'une expertise (amiable ou judiciaire), la prise en charge au titre de ses honoraires et frais de cabinet interviendra **dans la limite de 800 € TTC par intervention. L'ensemble de ces règlements ne pourra excéder un montant de 8 000 € TTC par sinistre.**

S'agissant des sommes allouées au titre des frais et dépens ainsi que des frais répétables, elles seront affectées prioritairement aux frais que le bénéficiaire aurait personnellement exposés. Au-delà de ses propres frais, APJ sera subrogée dans les droits du bénéficiaire et actions pour la récupération de ces sommes à concurrence des sommes réglées par les soins d'APJ, conformément à l'article L127-8 du Code des assurances.

Ce qu'APJ réglera à l'avocat intervenant pour le compte du bénéficiaire		**Ce qu'APJ ne réglera pas**
Assistance au stade amiable (en cas d'assistance du tiers par un avocat) :		☞ **Les amendes et les sommes de toute nature que le bénéficiaire serait dans l'obligation de régler ou rembourser au(x) tiers.**
Règlement amiable conclu	450 €	
Règlement amiable non conclu	200 €	
Tribunaux d'Instance, de Grande Instance, Administratif, des affaires de la sécurité sociale et cours d'appel (au fond)	800 €	
Constitution de partie civile	380 €	☞ **Les frais et dépens engagés par le(s) tiers et mis à la charge du bénéficiaire.**
Liquidation des intérêts civils	460 €	
Assistance à expertise, mesure d'instruction	245 €	
Référé	440 €	
Toutes autres juridictions, procédures ou commissions	380 €	☞ **Les honoraires de résultats.**
Transactions amiables au stade judiciaire **Plafond prévu pour la juridiction concernée*	*	☞ **Les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés du seul fait du bénéficiaire.**
Cour d'Assises, Cour de Cassation, Conseil d'Etat	2 000 €	
Ces montants incluent, outre les honoraires et la TVA, les frais, droits divers, débours ou émoluments (notamment de postulation devant le Tribunal de Grande Instance). Ils n'incluent pas les frais d'actes d'Huissier de Justice. Ces montants sont applicables par ordonnance, jugement ou arrêt ainsi qu'en cas de pluralité d'avocats, c'est-à-dire lorsqu'un avocat succède, à la demande du bénéficiaire, à un autre avocat pour la défense de ses intérêts, ou si le bénéficiaire fait le choix de plusieurs avocats.		☞ **Les enquêtes pour identifier ou retrouver le(s) tiers.** ☞ **Les frais engagés sans l'accord d'APJ.**

4) Réclamation Médiation

En cas de mécontentement concernant les modalités d'application de la garantie Protection Juridique Santé, le bénéficiaire peut s'adresser au **Département Qualité Clientèle et Intervenants Externes d'Assistance Protection Juridique - « Le Neptune » - 1 rue Galilée 93195 Noisy-le-Grand cedex (tél : 01.49.14.84.44 ; email : contactdqc@lapj.fr).**
Il sera accusé réception de sa réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si une réponse lui a été apportée entre-temps.
APJ s'engage, en tout état de cause, à lui répondre ou à le tenir informé du déroulement du traitement de sa réclamation dans un délai maximum de 2 mois à compter de sa réception.
Conformément au protocole de médiation GEMA, si un désaccord persiste après la réponse, le bénéficiaire peut solliciter **le médiateur du GEMA (Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances) – 9, rue de Saint-Pétersbourg 75008 Paris (site internet : www.gema.fr ; email : médiation@gema.fr).**

5) Arbitrage en cas de désaccord

Si le désaccord est relatif aux mesures à prendre pour régler le litige, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne, arbitre désigné d'un commun accord parmi les professionnels habilités à donner du conseil juridique (notaires, avocats, professeur de faculté,…) ou, à défaut d'accord, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.
APJ prendra en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté, dans la limite de 800 € TTC.

Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque le bénéficiaire a mise en œuvre cette faculté dans des conditions abusives. Si le bénéficiaire a engagé des frais une procédure contentieuse et qu'il obtient une solution plus favorable que celle proposée par APJ ou la tierce personne arbitre, APJ indemnise le bénéficiaire des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des obligations contractuelles d'APJ.

6) Conflit d'intérêts

En cas de conflit d'intérêts entre la bénéficiaire et APJ (hypothèse qui peut apparaître lorsque APJ assure les deux parties opposées d'un même litige), le bénéficiaire a la liberté de choisir son avocat ou, s'il le préfère, une personne qualifiée pour l'assister conformément aux règles et aux garanties du présent contrat.

III- Exclusions de la protection juridique

APJ n'intervient pas-:

- Lorsque l'événement préjudiciable à l'origine du litige est connu par le bénéficiaire avant la prise d'effet ou après la cessation des effets de sa garantie.
- Lorsque la demande du bénéficiaire est juridiquement insoutenable, prescrite ou lorsque son enjeu est inférieur au seuil d'intervention.
- Lorsque le litige découle :
  - De l'accomplissement d'un acte médical par une personne non titulaire d'un diplôme régulièrement enregistré auprès de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, excepté s'il s'agit d'un professionnel exerçant son activité dans le cadre du service de santé des armées françaises.
  - D'une rixe ou d'injures dans laquelle (lesquelles) le bénéficiaire a joué un rôle actif ou provocateur.
  - De la guerre civile ou étrangère.
  - De l'application du contrat Santé SMI.
- De manière générale, pour tout ce qui n'est pas expressément garanti.

IV- Prescription

Toute action découlant de ce contrat est prescrite dans le délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance dans les conditions déterminées par les articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances.
Toutefois ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où le bénéficiaire en a eu connaissance, s'il prouve qu'il l'a ignoré jusque là.
Quand l'action du bénéficiaire contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre le bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription peut être interrompue par l'une des causes ordinaires d'interruption de celle-ci :
- citation en justice, même en référé,
- actes d'exécution forcée à l'encontre de celui que l'on veut empêcher de prescrire,
- reconnaissance du droit de celui contre lequel la prescription devrait jouer,
ainsi que dans les cas ci-après :
- la désignation d'experts à la suite d'un litige,
- envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée :
par l'Assureur au bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation,
par le bénéficiaire à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.
Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. La prescription peut aussi être suspendue par la mise en œuvre des procédures de réclamation et d'arbitrage en cas de désaccord décrites ci-dessus.

V- Autorité de contrôle

Assistance Protection Juridique est une entreprise d'assurance placée sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)- 61, rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09

Les Exclusions

39. Exclusions générales

FIDELIA Assistance ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.
Les prestations qui n'auraient pas été utilisées par le bénéficiaire lors de la durée de la garantie excluent un remboursement a posteriori ou une indemnité compensatoire.
FIDELIA Assistance ne peut intervenir pour l'organisation des premiers secours, qui restent à la charge des autorités locales.
Les prestations proposées par FIDELIA Assistance ne se substituent pas à celles des services publics ou des organismes sociaux.
Sont exclus les frais engagés sans l'accord de l'assureur et les frais liés à des maladies non couvertes par le présent contrat.
Sont également exclus les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire.

En cas de fausse déclaration intentionnelle d'un bénéficiaire concernant la survenance d'un risque couvert par le contrat souscrit auprès de la Mutuelle SMI, FIDELIA Assistance peut, en application des dispositions de l'article L. 113-8 du Code des Assurances, opposer au bénéficiaire concerné la nullité de la garantie. En conséquence, dans ce cas, la prestation n'est pas due et FIDELIA Assistance peut en exiger le remboursement auprès du bénéficiaire si la prestation lui avait été réglée.
Les cas suivants sont soumis à exclusion :

- Les conséquences de maladies ou accidents causés intentionnellement, ou qui résultent d'un suicide, d'une tentative de suicide ou d'une mutilation volontaire.
- Les conséquences d'un état de grossesse n'ayant pas entraîné une hospitalisation de plus de 8 jours
- Les états résultant de l'usage d'alcool, de drogues, de stupéfiants ou produits médicamenteux non prescrits par un médecin.
- Les accidents liés à la pratique d'un sport à titre professionnel, à titre de loisir dans le cadre d'une compétition officielle organisée par la Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée.
- Les cures de rajeunissement, d'amaigrissement, les interventions ou traitements d'ordre essentiellement esthétique.
- Les bilans de santé, check-up, examens médicaux faisant partie d'un dépistage à titre préventif, les traitements ou analyses réguliers et, d'une manière générale, toute intervention ayant un caractère répétitif et/ou régulier.
- Les hospitalisations à domicile, celles-ci n'étant pas assimilées à des hospitalisations pour l'application des garanties.
- Les séjours en maison de repos, de convalescence, centre de cures médicales, dont le but n'est pas le traitement actif et curatif d'une affection médicale ou d'une intervention chirurgicale.
- Les séjours en maison de rééducation (sauf consécutifs à une hospitalisation faisant suite à une maladie soudaine ou à un accident).

40. Circonstances exceptionnelles

FIDELIA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le cadre des engagements pris contractuellement envers la Mutuelle SMI.
Cependant, elle ne peut être tenue pour responsable ni de la non-exécution, ni des retards provoqués par :

- La guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- La réquisition des hommes et du matériel par les autorités publiques,
- Tout acte de sabotage ou de terrorisme,
- Les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc.
- Les cataclysmes et catastrophes naturels (tremblement de terre, éruption volcanique, raz-de-marée, cyclone, glissement de terrain, rupture de barrage),
- Les dommages ou l'aggravation des dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de la structure du noyau de l'atome, par tous combustibles nucléaires, produits ou rejets radioactifs, toutes sources de rayonnements ionisants,
- Tous les cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des Tribunaux Français rendant impossible l'exécution des engagements pris contractuellement par FIDELIA Assistance envers la Mutuelle SMI.

Dans les zones épidémiques, ne peuvent donner lieu à intervention :

- Les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine.
- Les états pathologiques résultant de :
- Une maladie infectieuse contagieuse ou de l'exposition à des agents biologiques infectants,
- Une exposition à des substances chimiques type gaz de combat, incapacitants neurotoxiques, etc. ou à effets toxiques rémanents,
- Une contamination par radio nucléides.

Réclamations

En cas de difficulté, le bénéficiaire peut consulter en priorité son interlocuteur habituel.
Si un différend persiste entre lui et FIDELIA Assistance, le bénéficiaire peut s'adresser à :

FIDELIA Assistance
Département Relation Clientèle
27 Quai Carnot
92210 SAINT-CLOUD

FIDELIA Assistance accusera réception de sa réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si une réponse lui est apportée entre temps.
FIDELIA Assistance s'engage, en tout état de cause, à lui répondre ou à le tenir informé du déroulement du traitement de sa réclamation dans un délai maximum de 2 mois.